



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Ingeniería de Sistemas e Informática

Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas

**Sistema de indicadores de gestión basado en Balanced
Scorecard para el control estratégico de empresas
peruanas metalmecánicas**

TESIS

Para optar el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas

AUTOR

Hadassá Jhussara CRUZ YARLEQUÉ

ASESOR

William ENRIQUEZ MAGUIÑA

Lima, Perú

2013

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

Universidad del Perú, DECANA DE AMÉRICA

FACULTAD DE INGENIERIA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERIA DE SISTEMAS

SISTEMA DE INDICADORES DE GESTIÓN BASADO EN BALANCED SCORECARD PARA EL CONTROL ESTRATÉGICO DE EMPRESAS PERUANAS METALMECÁNICAS

Autor: CRUZ YARLEQUÉ, Hadassá Jhussara

Asesor: ENRIQUEZ MAGUIÑA, William

Título: Tesis para optar el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas

Fecha: Diciembre del 2013

RESUMEN

El sector manufactura metalmecánico es el tercer sector de mayor crecimiento industrial en nuestro país. Sin embargo, las empresas que no poseen herramientas de gestión estratégica tienen serios problemas para responder a los cambios de nuestra economía, perdiendo la oportunidad de optimizar de mejorar el uso de sus recursos y el sus procesos internos que le ayuden a cumplir sus estrategias. El presente trabajo de investigación propone un sistema de indicadores de gestión basado en la metodología del Balanced Scorecard para la gestión y medición del cumplimiento de la estrategia organizacional en el sector de manufactura metalmecánico peruano. Un amplio estudio de la literatura relacionada con los sistemas de gestión estratégica sirvieron de base para el desarrollo de la propuesta de solución. Al adoptar el Balanced Scorecard, los indicadores resultantes de su implementación proporcionan un medio para medir la alineación de los objetivos de la organización en todas sus perspectivas. El método propuesto en este estudio se centra en las cuatro perspectivas de una organización: financiero, de clientes, procesos internos y aprendizaje y desarrollo, propuestas por Kaplan y Norton, refiriéndose a la falta de una forma representativa de la medición del desempeño de los procesos de una organización para fomentar la excelencia y el desarrollo entre todos los niveles de la organización.

Palabras Claves: Balanced Scorecard, Gestión estratégica, desempeño organizacional.

MAJOR NATIONAL UNIVERSITY OF SAN MARCOS

University of Peru, DEAN OF AMERICA

FACULTY OF SYSTEMS ENGINEERING AND INFORMATICS

ACADEMIC PROFESSIONAL SCHOOL OF SYSTEMS ENGINEERING

INDICATORS MANAGEMENT SYSTEM BASED ON BALANCED SCORECARD FOR STRATEGIC CONTROL ON PERUVIAN METALWORKING SECTOR

Author: CRUZ YARLEQUE, Hadassá Jhussara

Adviser: ENRIQUEZ MAGUIÑA, William

Title: Thesis for the Professional Title Systems Engineer

Date: December 2013

ABSTRACT

Metalworking manufacturing sector is the third largest industrial growth sector in our country. However, companies that do not have strategic management tools have serious problems to respond to changes in our economy, losing the opportunity to optimize for better use of their resources and internal processes to help you meet your strategies. This paper proposes a system of performance indicators based on the Balanced Scorecard methodology for measuring compliance management and organizational strategy in the Peruvian metalworking manufacturing sector. A comprehensive study of the literature related to strategic management systems were the basis for the development of the proposed solution. By adopting the Balanced Scorecard, the resulting indicators of implementation provide a means to measure the alignment of the objectives of the organization in all its perspectives. The method proposed in this study focuses the four perspectives of an organization: financial, customer, internal processes and learning and development, proposed by Kaplan and Norton, referring to the lack of a representative form of performance measurement processes an organization to promote excellence and development among all levels of the organization.

Key words: Balanced Scorecard, Strategic management, organizational performance